

**PENGARUH PROFESIONALITAS PETUGAS (FISIOTERAPIST)
TERHADAP KEPUASAN PASIEN KHUSUS FISIOTERAPI
DI KLINIK PRAKTEK dr.NETY TRIWAHYUNI
KABUPATEN SRAGEN**

TESIS

Diajukan Kepada
Program Studi Manajemen
Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelas Magister dalam Ilmu Manajemen



Oleh :

IDA LAKSJMI ICHWANDARI
NIM : P 100 110 012

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2013**

**TESIS BERJUDUL
PENGARUH PROFESIONALITAS PETUGAS
(FISIOTERAPIST) TERHADAP KEPUASAN PASIEN
KHUSUS FISIOTERAPI DI KLINIK PRAKTEK
dr. NETY TRIWAHYUNI KABUPATEN SRAGEN**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

IDA LAKSJMI ICHWANDARI

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

pada tanggal 9 April 2013

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama



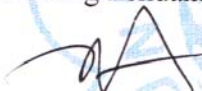
Drs. Wiyadi, M.M

Anggota Dewan Penguji Lain



Drs. M. Farid Wajdi, M.M., Ph.D

Pembimbing Pendamping I



Drs. Ahmad Mardalis, MBA

Pembimbing Pendamping II

Surakarta, 24 Mei 2013



Universitas Muhammadiyah Surakarta
Program Pascasarjana
Direktur,

Prof. Dr. Khudzaifah Dimyati

NOTA PEMBIMBING

Drs. Wiyadi, MM, Ph.D
Ahmad Mardalis, SE, MBA, Dr
Dosen Program Studi Manajemen
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas
Hal : Tesis Saudara Ida Laksjmi Ichwandari

Kepada Yth.
Ketua Program Studi Manajemen
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, mengkoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap Tesis saudara:

Nama : Ida Laksjmi Ichwandari
NIM : P 100 110 012
Konsentrasi : Manajemen
Judul : Pengaruh Profesionalitas Petugas (Fisioterapist) Terhadap Kepuasan Pasien Khusus Fisioterapi di Klinik Praktek dr. Nety Triwahyuni Kabupaten Sragen

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian tesis pada Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.

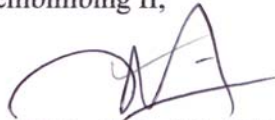
Wassalamu'alaikum wr. wb.

Pembimbing I,



Drs. Wiyadi, MM, Ph.D

Surakarta, Februari 2013
Pembimbing II,



Ahmad Mardalis, SE, MBA, Dr

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Ida Laksjmi Ichwandari

NIM : P 100 110 012

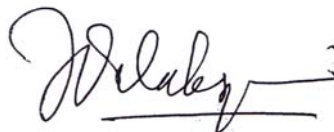
Konsentrasi : Manajemen

Judul : Pengaruh Profesionalitas Petugas (Fisioterapist) Terhadap
Kepuasan Pasien Khusus Fisioterapi di Klinik Praktek dr. Nety
Triwahyuni Kabupaten Sragen

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tesis yang saya serahkan ini benar-benar hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti tesis ini jiplakan, gelas yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batas saya terima.

Surakarta, April 2013

Yang membuat pernyataan,



IDA LAKSJMI ICHWANDARI

MOTTO

Jika Allah menolong kamu, maka tidak ada yang dapat mengalahkan kamu, jika Allah membiarkan kamu tidak (memberi pertolongan), maka siapakah gerangan yang dapat menolong kamu selain dari Allah sesudah itu, karena itu hendaklah kepada Allah saja orang-orang mukmin bertawakal.

(QS. Al Imron 160)

ABSTRAK

Ida Laksjmi Ichwandari. P100110012. Pengaruh Profesionalitas Petugas (Fisioterapist) Terhadap Kepuasan Pasien Khusus Fisioterapi di Klinik Praktek dr. Nety Triwahyuni Kabupaten Sragen. Tesis. Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta. 2013. Pembimbing Drs. Wiyadi, MM. Ph.D. dan Ahmad Mardalis, SE. MBA. Dr.

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh profesionalitas petugas (fisioterapist) yang terdiri dari variabel keterampilan *assesment* dan intervensi, keterampilan komunikasi, keterampilan berpikir kritis, keterampilan *human caring* dan relasi sosial, keterampilan manajemen, keterampilan pengajaran, dan keterampilan mengintegrasikan pengetahuan terhadap kepuasan pasien khusus fisioterapi. Menganalisis variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien khusus fisioterapi. Berdasarkan analisis data penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel keterampilan mengintegrasikan pengetahuan berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien khusus fisioterapi daripada ketrampilan lainnya yang hanya berpengaruh kurang dari 0,05. Dalam akhir penelitian ini disimpulkan bahwa pasien merasa puas dengan tenaga fisioterapy di klinik dr Netty karena para tenaga fisioterapy mampu menerapkan ilmu mereka dan mengintegrasikannya dengan pengalaman serta kemampuan bersosialisasi kepada pasien sehingga pasien merasa ikut terlibat dalam proses pemulihan. Ketrampilan ini juga menunjukkan keprofesionalitasan tenaga fisioterapi di klinik dr Netty .

Kata kunci : profesionalitas fisioterapist, kepuasan pasien.

ABSTRACT

Ida Laksjmi Ichwandari. P100110012. The effects of Physiotherapist Professionalism toward the satisfaction of Physiotherapy Patients in dr. Netty Triwahyuni Clinic Sragen. Thesis. Graduate Program Muhammadiyah University of Surakarta, 2013. Supervising Drs. Wiyadi, MM. Ph.D and Ahmad Mardalis, SE. MBA. Dr.

The aims of this study are analyzing the influences of professional physiotherapist consisting of various skill variables, such as assessment and intervention skills, communication skills, critical thinking skills, human skills and a caring social relationship, management skills, teaching skills, and the skills to integrate the knowledge toward the satisfaction of physiotherapy patients. This research studies the most dominant variable that affects physiotherapy patients' satisfaction using multiple linear regressions. According to the analysis data of this study, it has been concluded that the skill of integrating knowledge variable is the most dominant influence on physiotherapy patients' satisfaction rather than others skills that affect less than 0.05. This study concludes that the patients satisfied by the dr. Netty's physiotherapists' services because the physiotherapists can apply their medical knowledge and integrated it with their experiences and socializing capability to their patients very well so they feel involved in the recovering process. This skill also indicates the physiotherapist professionalism in dr. Netty 's clinic.

Keywords: physiotherapist professionalism, patients' satisfaction.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الشكر لله على ما هدانا لهذا

Puji syukur kehadiran Allah SWT senantiasa penulis panjatkan atas berkenan-Nya jualah tesis dapat terselesaikan dengan tak kurang suatu apapun. Tesis ini akan menganalisis dan menguji tentang Pengaruh Profesionalitas Petugas (Fisioterapist) Terhadap Kepuasan Pasien Khusus Fisioterapi di Klinik Praktek dr. Nety Triwahyuni Kabupaten Sragen.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan berupa arahan dan dorongan yang sangat berarti sejak dari persiapan sampai dengan terselesainya penulisan tesis ini. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada :

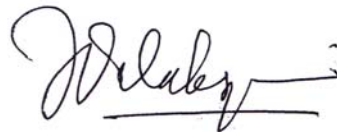
1. Dr. Bambang Setiaji selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta
2. Prof. Dr. Khudzaifah Dimiyati, SH. M.Hum. selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta dan staf-stafnya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh studi lanjut S2 ini.
3. Drs. Wiyadi, MM. Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dan mengarahkan, membimbing dan memberi dorongan sampai tesis ini terwujud.
4. Ahmad Mardalis, SE. MBA. Dr. selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya Tesis ini.

5. Dr. Muhammad Farid Wajdi, MM. Selaku dosen penguji Tesis.
6. dr. Nety Triwahyuni Kabupaten Sragen yang telah memberikan rekomendasi kepada penulis mengadakan penelitian.
7. Para teman–teman Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta dan berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, yang telah memberikan dukungan moril dan spiritual.

Semoga amal dan kebaikan yang telah diberikan, mendapatkan pahala yang setimpal dari Allh SWT, Amin ya Robbbal,'alamin.

وَالشُّكْرُ لِلَّهِ

Surakarta, April 2013



Penulis

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iv
HALAMAN MOTTO	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	6
1. Profesionalitas	6
2. Kepuasan Pasien	13

B. Hasil Penerlitian Terdahulu	19
C. Kerangka Pemikiran	21
D. Perumusan Hipotesis.....	21
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian.....	26
B. Sumber Data.....	26
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan.....	26
D. Teknik Pengumpulan Data.....	28
E. Definisi Operasional Variabel.....	28
F. Teknik Analisis Data.....	30
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Analisis Deskriptif Responden	34
B. Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	36
1. Uji Validitas	36
2. Uji Reliabilitas	37
C. Uji Asumsi Klasik.....	39
1. Uji Heteroskedastisitas.....	39
2. Uji Normalitas.....	40
3. Uji Multikolinieritas.....	40
D. Uji Hipotesis	42
1. Analisis Regresi Linier Berganda	42
2. Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji t).....	44
3. Uji Koefisien Regresi Serentak (Uji F).....	46

4. Koefisien Determinasi (R^2).....	47
E. Pembahasan Hasil Penelitian	48
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	55
B. Implikasi	55
C. Keterbatasan Penelitian.....	56
D. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 1.1. Data Pasien Klinik dr Nety Triwahyuni.....	3
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	35
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	36
Tabel 4.4 Korelasi Item Pernyataan	36
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas	38
Tabel 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas	39
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov	40
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas	41
Tabel 4.9 Regresi Linier Berganda	42
Tabel 4.10 Hasil Perolehan Uji F	47
Tabel 4.11 Koefisien Determinasi (R^2).....	47

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	21

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Tabulasi Jawaban Responden
3. Distribusi Frekuensi
4. Uji Validitas
5. Uji Reliabilitas
6. Uji Asumsi Klasik
7. Uji Hipotesis
8. Tabel Statistik